

圖文不符
上課囉



志祺的架構性思考

課程講義



目錄

01 課程前言	03
02 如何檢驗資料品質（上）	05
真的還假的！如何查證資料的真實性	
03 如何檢驗資料品質（下）	09
拒被帶風向！破解觀點中的邏輯謬誤	
04 蒐集資料的方法	16
海量資料從何找起？點線面開展法大公開	
05 如何形成觀點	20
梳理觀點脈絡，告別沒想法！	
06 如何深化觀點	23
跳脫框架，挖掘更有價值的想法	
07 溝通表達原則	26
為什麼有理有據，溝通卻總是失敗？	
08 建立表達架構	31
討論總是不歡而散，如何讓溝通順利進行？	
09 課程結語	35

01 | 課程前言

講師介紹



張志祺

- 簡訊設計 / 圖文不符 共同創辦人
- YouTuber 志祺七七

01 | 課程前言

課程大綱

一、資料蒐集篇

透過這個篇章，你將了解蒐集資料的技巧，高效找出所需資料。

Ch02 如何檢驗資料品質（上）| 真的還假的！如何查證資料的真實性

Ch03 如何檢驗資料品質（下）| 拒被帶風向！破解觀點中的邏輯謬誤

Ch04 蒐集資料的方法（上）| 海量資料從何找起？點線面開展法大公開

二、觀點篇

透過這個篇章，你將了解如何形成縝密、經得起驗證的觀點。

Ch05 如何形成觀點 | 梳理觀點脈絡，告別沒想法！

Ch06 如何深化觀點 | 跳脫框架，挖掘更有價值的想法

三、溝通表達篇

在這個篇章中，你將認識，溝通原則與表達架構，並能清楚表達、達成理想溝通。

Ch07 溝通表達原則 | 為什麼有理有據，溝通卻總是失敗？

Ch08 建立表達架構 | 說出想說的話，就算表達清楚了嗎？

適合這堂課的人

- 想為重大議題聲援
- 想增進日常表達能力
- 想提升觀點的縝密程度
- 想提升職場溝通能力等



02 | 檢驗資料品質（上）

為什麼要檢驗資料品質

網路上絕大多數的資料，都是二手資料；在多層的轉譯之下，內容造假、被曲解或斷章取義的機率很高。我們可能被資料中錯誤事實引導，或被有瑕疵的觀點帶風向，為了避免這些狀況，需要先了解如何檢驗資料的品質。

為了讓這個檢驗資料這個步驟變得更嚴謹、有系統，我們分成事實跟觀點兩種類型



事實

客觀事件

通常有證據可以佐證，而且會受到人、環境、時代等等因素的改變，而產生不同的解釋。

EX

英國於 2020 年 1 月 31 日晚上 11 時正式退出歐盟



觀點

人的想法

通常有證據可以佐證，而且會受到人、環境、時代等等因素的改變，而產生不同的解釋。

EX

英國可以變得更有影響力

脫歐讓英國的聲譽大幅降低



了解事實與觀點的定義後，
就讓我們從檢驗「事實」開始吧！

02 | 檢驗資料品質（上）

事實的檢驗原則

我們都希望可以找到完全真實、沒有任何虛假的事實內容。

但實際資源精力有限，不可能真的——驗證；因此合理的方式，是了解怎麼挑出最值得驗證的部分，以此提高正確率。

如何檢驗事實

最值得驗證的內容，就藏在「最容易出錯」的地方：

出錯大致有兩種類型

一、有意識欺騙（Disinformation）

資料中，含有刻意引導的內容。總之，當人有立場，或有某個目的時，就可能做出不真實的內容，常見像是政治、商業或宗教等立場。

應對方法：

- 找出立場

- ① 搜尋這名作者或媒體，過往發布的內容、資金來源、隸屬企業，或是跟哪些人、企業交流較密切等
- ② 想想看，「如果大家都相信這個消息，最大的受益者是誰？」

- 查證立場相關內容

02 | 檢驗資料品質（上）

例

美國大選期間，傳聞有一群崇拜撒旦的戀童癖者，在幕後實質操控了美國幾十年，像是柯林頓夫婦、比爾蓋茲、湯姆漢克、歐普拉、教宗方濟各等。如何看出這個訊息可能帶有的立場呢？

解

● 找出立場

消息來源來自自稱政府高層的「匿名者 Q」。但除了沒有他在高層工作的證明之外，還可以發現，他發布的所有消息，都是為了激起大眾的情緒，讓大家更支持川普、反對民主黨。

所以，我們可以先大致有個意識，知道「匿名者 Q」有特定的立場，也可能有動機做出不真實的內容。

● 查證立場相關內容

針對「柯林頓夫婦、比爾蓋茲、歐普拉、教宗方濟各是不是戀童癖」這些說法，去進行查證。



- ① 有立場是很正常的，不代表都是有意欺騙哦！只是要更有意識的注意背後的立場，並且查證。
- ② 若發現作者或是虛構、假冒，或是很難找到相關資料時，可考慮不採用這份資料。

二、無意識欺騙 (Misinformation)

資料中，含有非惡意的錯誤內容。

可能因粗心或是專業不足，像寫錯字、翻譯錯誤、數據誤植等。

應對方法：

- 看作者專業背景：是否相關專業人士？
- 挑出關鍵事實查證

02 | 檢驗資料品質（上）

例

最近政府開放美國含萊劑的豬肉進口，就有醫師提出說「萊劑毒性是搖頭丸的 250 倍」這個說法，這時候，我們就可以去查證這個關鍵事實，是如何導出。

解

內容查證方式可從「資料來源」、可信網站找「背書」去查證：

● 資料來源

從內容中提及的資料來源開始，回溯查證。如果發現沒有附上資料來源，或是來源也是經過多次轉手的資料，那內容的可信度即偏低。

如一位醫生提到，「萊劑毒性是搖頭丸的 250 倍」，而醫師註明此結論是基於一篇論文。因此，食藥署委託專家，重新回顧原始文獻，發現原來是醫師誤植原始文獻的數據。因此推翻了醫師說法，避免錯誤的資訊繼續流傳。

● 找背書

可找事實查核網站，或更可信的內容提供者，去看他們是不是也有報導類似的訊息，讓他們來「背書」。這是公視新聞實驗室的君竹整理的可信內容提供者。你也可以以這個作為起點，去發展出你自己覺得信任的媒體名單喔！

 <https://andrewintw.github.io/taiwan-media-whitelist/>



也許你會想，「這樣就能確保內容的正確性嗎？」

不過，我們認為，議題時事類的資料驗證，跟科學論文那種驗證，是不一樣的概念。

當事情不斷發展，資源又有限，驗證很常是沒有終點的。如果要確保資料完全正確，反而很難開始討論。因此實際狀況，做到這種程度的查證，其實就可以往下進行了。

相對，如果有人說你的資料有問題的時候，也不要急著否定別人，也許部分未驗證到的內容，確實有問題。保持這個心態，也有助於讓之後的討論更平和地進行喔！

03 | 檢驗資料品質（下）

觀點是怎麼形成的呢

當有人給出一個觀點的時候，通常是從一個「事實」，推論出某個「結論」，接著，根據自己對這個結論，用自己的主觀價值，判定好壞，採取一個特定的立場。



EX

事實：有人提出哆拉A夢中，帶有大雄偷看靜香洗澡的畫面。

結論：這會讓小朋友看到後，跟著模仿。

價值判斷：有些家長不認同，希望刪除偷窺畫面。

03 | 檢驗資料品質（下）

檢驗觀點的誤區

通常在檢驗觀點時，聚焦後面的價值判斷爭論中；可是，後半段這裡，因為是從每個人的價值觀、經驗或感受去做判斷，怎樣講都可以成立，無法合理的判斷，對方說的觀點到底好不好、值不值得參考。

而會出問題的，往往不是後半段，而是前半段，從「事實推導出結論」的過程中。



當你把重點聚焦在前半段，就可以避免不必要的價值觀之爭，用相對客觀的眼光來檢驗觀點。

03 | 檢驗資料品質（下）

檢驗觀點的方式

本單元要討論的，是前半段「事實到結論」的邏輯，而不是後半段的「價值判斷」。

但，在檢驗觀點的「前半段」推論是否合理的時候，人很常受到思考慣性、知識背景、論述能力等等因素影響，而提出一些似是而非、論證不夠嚴謹的說法。因此，如果能事先認識常見的邏輯謬誤，可以幫助我們更好辨識前半段的推論是否合理。



接下來就讓我們看看常見的邏輯謬誤吧！

03 | 檢驗資料品質（下）

常見三大邏輯謬誤

一、以偏概全

拿個案情況，貼群體標籤

舉例 愛玩電動的小孩，書都唸不好

解析 愛玩電動的小孩中，也有很多人精於課業；這兩者不存在必然關係，不能以個案情況論斷整個群體。



雖然好辨識，但容易在較煽動或是不熟悉議題的情況下，不知不覺陷入謬誤，要注意喔！

二、因果謬誤

把還需要研究，才能確認關係的相關事件，直接當成主因的情況。

舉例 「統計發現，平均收入越高的地區，炸雞賣得越好。」

解析 炸雞賣得好，可能與這地區的文化或族群組成等等有關；而剛好，這個地區的產業型態，平均收入較高；但不代表「收入」高，就是造成「炸雞賣得好」的主因。

03 | 檢驗資料品質（下）

補充相似謬誤：滑坡謬誤

在因果關聯不夠明確情況下，得到不合理的結果

舉例 「實施同志婚姻後，生育率就會降低；生育率降低，人口就會不足；人口不足，國家就會滅亡」

解析 每個原因與結果的關聯性，都是模糊的；最後這個「國家會滅亡」的結果，不但聳動，也缺乏足夠論證



跟因果謬誤一樣的地方是，他們都嘗試用一連串的因果關係，去推出一個結論；但不同的地方是，滑坡謬誤，大多會導出一個更誇張的「結果」。

三、巧題謬誤

把還沒驗證過、或還存有爭議的前提，直接視為是理所當然，並且忽略掉應該有的論證。

舉例 「墮胎是不道德的，因為謀殺不道德。」

解析 前提中，藏了「墮胎等於謀殺」的概念，但是，墮胎就是謀殺嗎？這是一個還沒有定論，爭議性也非常大的問題，因此，不能視為一個理所當然的前提，自然也不能推出「所以墮胎不道德」的結論。



聽到這裏，也許你會覺得，感覺有點像因果謬誤。

不用擔心，他們的差別其實很好分：因果謬誤，是「因果之間的推論」，出現瑕疵；而巧題，則是「前提的本身，就有瑕疵」。

03 | 檢驗資料品質（下）

四、稻草人謬誤（straw man fallacy）

曲解對方討論中的主題，並加以攻擊，有時甚至會形成已經用論述贏過的假象。

- 舉例** 甲：「機車族應該站出來爭取路權。」
乙：「所以你是覺得，機車族的安全都不用顧嗎？」

解析 例子中，將爭取路權的這個主題，曲解成單純的「不顧安全」，並且藉此抨擊對方，壓制對方爭取路權的觀點；但實際上，乙並沒有回應到爭取路權議題的討論上。

五、德州神槍手謬誤（部分事實謬誤） Texas sharpshooter fallacy

從數據、證據裡，只挑選出對自己有利的部分，作為論述的依據。

源自典故：有個德州人發射了許多子彈，並在彈孔最密集的地方畫一個圈，自稱是神槍手。

- 舉例** A 企業公開過去一年的高額捐款紀錄，以提升出自己的企業形象，但避而不談過去嚴重的勞工剝削、產品問題等風波。

解析 企業形象的形成，是由許多面向組合而成；但A企業只挑選對自己有利的事件，塑造出完美的形象，是不夠全面的。



受限於每個人專業能力不同與資訊落差的情況，這個謬誤要判別的門檻比較高；所以，使用後面單元會講到的「點線面開展法」，盡量完善資料，了解多方立場，避免陷入部分事實謬誤，是很重要的哦！

03 | 檢驗資料品質（下）

六、錯誤類比

藉著類比不同事物，在某些方面的共同點，來推論他們在其他方面也是相似的。

舉例 「別讓孩子輸在起跑線上。」

解析 把人生比喻為賽跑，但賽跑有終點、輸贏之分，人生卻不能用一個同樣的終點或目標，來衡量所有人的成敗。這樣的比喻雖然具體，但反而容易讓人陷入迷思當中。



了解邏輯謬誤，不是為了要去揪別人的語病；而是希望，大家有能力判斷與檢查，觀點是否有依據、有邏輯？如此一來，更有助於篩選出可靠、有價值的觀點。

04 | 蒐集資料的方法

為什麼要蒐集資料

為了讓溝通更有效率，在找資料時，如果能更系統、完整的了解各立場的想法，也就更有機會在討論議題時，從他們在意的事情切入；當有人提出反對意見的時候，也能了解他的思考脈絡，來讓對話變得更有意義。



不過，實際上，怎樣才能更有效率的蒐集所需資料呢？讓我們來看看怎麼做吧。

如何蒐集資料：點線面開展法

接下來以「同志婚姻」議題為例，認識如何實際使用點線面開展法。

一、點：事件構成

從找齊事件本身的構成要素開始，包含人事時地物的基本內容。

如，為什麼會辦理這場公投、提案內容、有哪些人提案、公投的時間地點等。



這個步驟的目的，是先通盤了解事件或議題本身的狀況。
我們只需要先知道事情本身的構成要素，所以找資料的時候，就可以鎖定相關的關鍵字去尋找，讓找出來的結果更為聚焦。
如「同婚公投 時間」、「同婚公投內容」等。

04 | 蒐集資料的方法

二、線：發展過程

接著按照時間軸

把事件的發展過程建立起來，了解背景因素與後續影響。

範例

STEP 1

在前一步了解事件構成時，已知 ¹公投的背景，是因為 ²2017 年大法官公布了第 748 號釋字，要求立法機關在兩年內要修改民法中的規定，或是制定相關的法律來保障同性婚姻的權利。



STEP 2

那就可以把大法官公布釋字也列為一個事件點；再往前，還可列出 ³2016 年的同志遊行、⁴2013 年多元成家草案進立法院等等；往後推的話，則可以列出 ⁵2019 年行政院提出法律草案，以及之後法案通過的影響等。



04 | 蒐集資料的方法

三、面：找出分別的立場與依據

順著這些抓出來的事件點，一一去找出它們背後存在哪些聲音，並且按照不同的立場進行分類。

範例

STEP 3

比如在 2013 年的時候，有人提出同性婚姻是基本人權，應該受到民法保障；有人認為，另外立專法也可以。

另外，有人則認為，同性婚姻目前非社會共識，還需要研究；也有人提出同性婚姻會影響生育率，或是違反道德倫理等等。如果可以找到特定的利益團體或政黨的意見，也都可以先列下來。

接著分類與排序，越接近縱軸上方的，是越支持同性婚姻合法化的；越下方的，則是越反對的。我們還可以進一步把這些聲音連接起來，去觀察某個群體或某個人，他們的立場、觀點有沒有隨著時間、事件而產生改變。



04 | 蒐集資料的方法

點線面開展法的好處

開展完成後，除了能完整的了解一個議題，還能觀察出一般人很難察覺的立場變化曲線。

比如是什麼事情，讓 2016 年後民進黨的立場變得更明確？或者是什麼或者是什麼事情，讓國民黨的態度開始軟化等等。

從整理出來的結果中，我們也更能抓出對方的形成這個立場的背景是什麼，是基於什麼時候、什麼事件下產生的；之後溝通的時候，能更好理解對方的想法。



經過點線面開展法的蒐集方式，事件脈絡更清晰，以及各種立場的演變，之後溝通的材料，也就更豐富。

05 | 如何形成觀點



如何想出符合自己價值觀，讓自己在講的時候全心相信的，這個「屬於自己」的觀點？

最關鍵的地方是，我們知道自己到底認同，或是不認同什麼，讓自己觀點中的每個角度，都符合我們自己的價值觀。

如何形成觀點？

範例 以「某動物園遭控，園內動物傷痕累累」事件，討論「動物園存廢」的議題。

STEP 1

延續點線面開展法，先展開



05 | 如何形成觀點

STEP 2

展開後，根據各點，藉由梳理是否認同的過程，釐清自己的立場

⚠ 為方便理解，僅以各事件點中，其中以「正方」觀點示範

① 「教育大眾認識動物的方法，最直接的就是到動物園走一遭，可以親眼看到真實的動物。」

假設，我認為確實有一定程度的教育意義，但以自己的經驗來說，又覺得娛樂意義大過教育，未必是最好認識動物的方法。

因此，我發現我沒有完全認同，因為我不肯定這是最好的做法。那如果不是最好的方法，有沒有替代品，比如 AR 技術等等的呢？

② 「動物受傷很正常、在野外環境動物也會受傷。」

對此觀點，我覺得很猶豫。首先是動物受傷的原因到底有沒有差異。

在動物園，因為幽閉環境受傷，跟在野外，因非人為因素受傷，能比較優劣嗎？

另外，就算野外中會受傷是正常的，就能合理化園中的受傷嗎？

暫時沒有答案的時候，我們就先略過這個提問，往下想想看。

後面的問題上，我想到就成立目的而言，是以照顧少量動物，提供近似自然的環境讓他們生存，以讓人觀賞生活樣態，藉此教育跟娛樂。

那麼，如果沒有給動物好的環境，甚至受傷了，代表會影響人們對動物的認知，比如原應展現狩獵、追逐等多元行為，卻因為環境限制，讓動物失去活力，這對觀賞者來說，反而會對動物有錯誤的理解，這就沒有回應到成立的目的了。

③ 「園方已經盡到最大可能照顧，沒辦法再改善什麼。」

我對這個說法也有點猶豫，最大可能照顧的意思是什麼？是指現有人力、空間下已經無法改變，還是這個動物不夠熱門，所以沒有足夠多的資源安排給他嗎？



- 可以多花點時間，把剩下的立場拿來質疑看看，看有沒有「有點不認同」的地方，有的話一定要往下去想原因。
- 這邊就能看出資料跟觀點的關係之深，所以，在前面的點線面開展法中，多蒐集不同的立場，非常有助於後續的觀點形成哦！

05 | 如何形成觀點

總結

我對於動物園是不是最好的教育方式存有疑慮，但在更好的替代方案出現前我可以接受他的存在；

而針對動物園中受傷跟野外受傷的區隔，我認為重點不是受傷的事實，而是教育的目的是否會受到影響。

進一步去整理這兩個想法，形成觀點：

我認為利用動物做教育是一定程度上合理的，但要在教育上能有良好的成效。如果成效不佳，造成錯誤的教育效果，失去設立時的意義，那動物園就失去存在的理由了。



如果沒有特別認同或不認同，也不確定要追問自己什麼，可能是因為，這些說法，都跟你的原有價值觀沒有太大關係。

這時，你可以嘗試：

- ① 去找尋更多立場，看有沒有你關心的事情在裡面？比如從動物研究、生態保育、物種延續等不同角度，去看動物園設立的原因等等。
- ② 也可以把事件切得更細，時間軸也拉得更長。比如去想很久以後的未來，動物園都不存在的話會怎樣，看看這些事件點中，有沒有你在意的東西。

06 | 如何深化觀點



觀點開展後，如何可以引導出更多深度觀點呢？

為什麼要深化觀點？

如果想要跟其他關注議題的人溝通，光是有觀點本身不夠。
因為每個人都不一樣，甚至光是想法略有不同就會批評來批評去。
因此，有了觀點之後，在跟別人討論之前，
我們還需要「深化觀點」，也就是說讓這個觀點能「經得起考驗」。

如何深化觀點？

一、運用反對立場，深化原有觀點

- 回顧「點線面開展法」中的整理，尤其是立場相反的觀點。
- 看看反對立場著重哪些面向，所提出的做法，解決了什麼問題。
- 回頭檢視自己的觀點，是否遺漏哪些問題未決，並看看其他立場的做法中，有哪些值得參考處。

舉例 「死刑存廢」（這個議題較複雜，為便於了解，這裡以簡例呈現，不能代表完整討論哦！）

解析 假設我們原本是支持：「因為，不這樣無法懲罰犯人，也沒辦法給家屬一個交代」。
而反對方，其一論述是：須避免「不可挽回的懲罰」。背後的脈絡是因為「冤獄」的問題。
只有在不執行死刑的狀況下，冤獄的當事人才有得到平反的機會。
自此，我們即可回頭檢視，在支持死刑的觀點下，該如何處理「冤獄」問題。如，面對冤獄，
可主張司法定罪流程，須改進，；或者主張，死刑犯應有法定冤獄上訴期；那也或許，我
主張冤獄在司法體系中，難以避免，不應該為了冤獄去調整刑罰。



- ① 從不同立場深化原有觀點時，你未必要跟他們用一樣的方式去面對，因為每個觀點背後的價值觀不同。但當面對的問題越來越多的時候，你的觀點就能變得越來越完整。
- ② 如果沒有一個明顯跟你相對、相反的觀點，也可以試著自己創造或反駁自己的論述，看看自己的觀點，會用什麼方式去面對其他觀點注重的問題。

06 | 如何深化觀點

二、接觸更真實的資料

- 發展觀點時，我們是根據自己的價值體系去思考，因此，有可能會太理想化，跟現實有點脫節。另外，在了解議題時，不同的人強調的面向之間，有所差異；因此，很難判斷實際狀況究竟如何。
- 當能接觸更真實的資料，如：去事件發生的地點，或與當事人交流時，可以觀察到許多文字外的細節，如現場環境，當事人的想法跟感情，或現有體制的難處等。
- 了解更多真實資料，更能幫助建構出「我們認為的事件」是什麼樣子；自此，要進一步調整、深化觀點，就更有素材可以幫助發想。

舉例 「太陽花學運」

解析 學運發生時，志祺剛好在當兵，只能接觸新聞；回到家，也聽家人說，這些學生很衝動，帶來混亂。

因此，感到非常疑惑。如果這麼混亂，為什麼有那麼多人支持？但如果只是「因為很多人支持」，就要作為判斷是否認同的理由，又經不起挑戰。

所以，後來志祺到學運現場一趟。發現不但沒有想象中的混亂，大家也是理性的表達訴求，討論為什麼反對，而這也能成為支持觀點的資料。

可以說在現場經歷了許多討論，現場秩序也良好，還獲得許多不同價值的碰撞，都對我的思考有很大的幫助等等。

06 | 如何深化觀點

三、藉已有的價值體系深化觀點

- 已有的價值體系，例如左、右派，哲學、經濟學、政治學……等各種原則、主義或思潮等。

舉例

以右派論述，檢視「移工受虐」議題

左、右派體系較複雜，為便於理解，簡單設定為：右派注重社會運作的效率、資本市場的自由度跟競爭；而左派注重平等、弱勢保障、永續環保等價值。

解析

假設我們對移工被性騷擾、虐待的新聞，觀點是：「政府應該要投入更多資源保障移工，移工也應該擁有更換雇主的權利」。

那試著從右派角度來看，我們這個觀點，有沒有回應到讓「社會運作更有效率」、「增加競爭力」等價值？或是會有哪些問題？

若政府投入資源保障移工，代表其他地方資源可能減少；但移工大多會回國，也意味著我們把投注給其他國家。另一方面，移工若可更換雇主，則可能產生大量摩擦性失業，而須把更多資源，投入在媒合職缺上；這件事本身沒有太多產出，對社會運作相對不利。

接著，就能進一步思考，如何降低這些問題。

像是，有沒有一個成本較低的保障方法，能對有不當行為的雇主，產生嚇阻作用，並避免投入的資源，排擠到其他項目；或者，思考移工需具備哪些條件，才有更換雇主的權利，並且跟既有的制度結合，讓更換過程效率更好。



- ① 這個方法相對困難，因為仰賴其他完整的背景知識，才能去想像這些經典的價值體系，會如何挑戰我們的觀點。
- ② 不過，我們大多會有自己熟悉的領域或科系，因此，通常能掌握「一種」價值體系，就可自此深化自己的觀點；習慣這個方法之後，再慢慢了解其他不同的價值體系。

深化觀點的心態

深化觀點時，其實也是更深入的了解不同的想法，以及其他觀點中最有力量的地方。此時也會發現，原有的觀點，相較之下不夠完整。因此，在深化觀點的過程中，一定要放下對既有觀點的堅持；擁抱改變，才有辦法藉著這個過程，讓你的觀點變得更好哦！

07 | 溝通表達原則



為什麼有理有據，溝通還是會失敗？
在了解完觀點的開展與深化後，可以怎樣更好的
跟他人溝通呢？繼續看下去吧！

為什麼要了解溝通原則？

表達過程中，總是很想「以理服人」，用正確的邏輯、證據，說服或建議對方，希望對方改變；但很多時候，不但沒辦法，可能還會有反效果。

溝通原則：認知失調

溝通不是講理論邏輯就好，首要原則是避免「認知失調」。

認知失調定義

當人在同一時間，產生兩種互相矛盾的想法時，所感受到的緊張、不適感；而為了排解這種不舒服的感受，人就有可能改變自己的行為、想法，來讓自己的認知回復到一致的狀態。

舉例 「核電議題」

解析 當支持核電的 A 說「沒有核能就一定會缺電」，反對核電的 B 可能反駁：「你知道供電現在很穩定嗎？」或「有各種替代能源方案，不可能會缺電」等。

但 A 過去可能為了捍衛自己的說法，投入很多時間跟心力去研究；就算 B 說的是對的，直接糾正 A 時，其實也好像在否定他過去相信的價值跟努力。

為了避免認知失調，A 就需要調適自己。而直接否定 B 說的，會比改變自己的立場，還要輕鬆。那麼，他就可能告訴自己，是 B 搞不清楚狀況！或是，B 就是心懷不軌，散播錯誤的言論。

所以，一旦認知失調發生，幾乎宣告溝通失敗，千萬不要跟認知失調為敵。



不過別擔心，馬上來看看，可以如何避免認知失調吧！

07 | 溝通表達原則

如何避免認知失調

人的價值觀，通常是由多種立場組合而成。

比如說立場 A、B、C，這三件事情他都相信，中間交集處，就會是他深信不疑的信念。

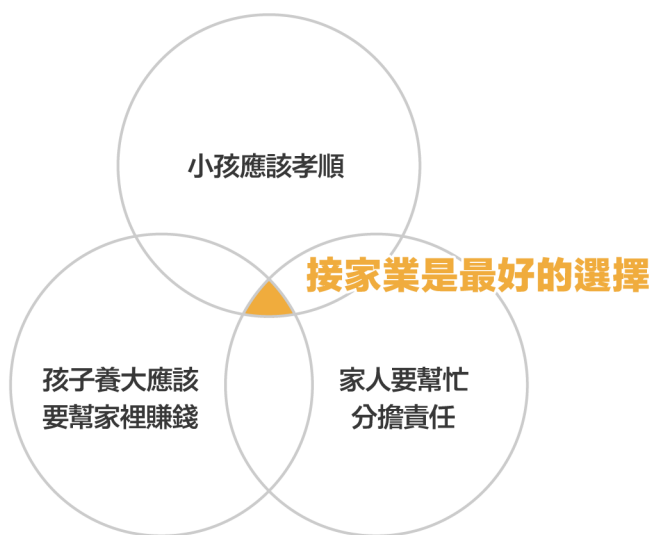
但相對的，也會有其他立場，是有可能讓他調整想法的；再加上，這些本來就是他們的立場，為此改變自己原本的信念，就不會造成太大的認知失調。

舉例

假設你畢業後，想要選擇自己喜歡的工作，但爸媽卻強烈反對，希望你照他們的想法，回來接家業。為什麼他們這樣認為呢？

解析

- 1 可能是由「小孩應該孝順」、「孩子養大應該要幫家裡賺錢」、「家人要幫忙分擔責任」這三個立場組成。這就構成他們相信「接家業是最好的選擇」這個核心信念。



但因為你不想接家業，所以你可能直觀的覺得這三個立場都有問題。

但如同我們前面說的，如果你直接針對這三點，反駁爸媽的想法，很有可能會造成他們認知失調，因為他們已經相信這些價值好幾十年了。

為了維護他們自己的價值體系跟認知，在你反駁的時候，他們很有可能會更強烈地反駁你的話，接下來，他們就有可能把你扭曲成是不孝順、不想承擔責任、沒出息等等的。所以，直接從這些立場切入，想要展開良好的溝通跟討論，基本上是很難的。

接續下一頁

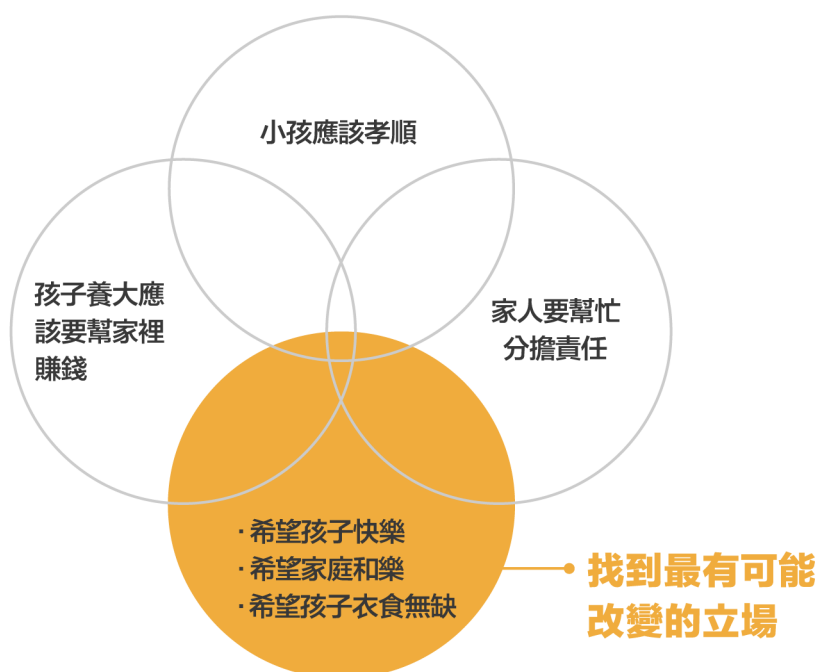
07 | 溝通表達原則

解析

- ② 但相對的，爸媽搞不好也有一些立場，最後可以導到「讓你做想做的工作」這個結論。例如，他們也「希望孩子快樂」、「希望家庭和樂」、「希望看到孩子賺很多錢」等等。

這時候，如果你從這些立場切入溝通，雖然他們還是希望你回來接家業，但最後可能會同意讓你去外面找工作。

比如說，你可以說外面有一份不錯的工作機會，可以讓你有挑戰、有學習，也有不錯的收入，那他們或許會想說「好啦，如果這樣兒子會過得比較快樂，也可以賺比較多錢，那就讓他去闖闖看再說」，這個切入點對了，才有繼續溝通、討論的機會。



所以說，一個人可能會有個各種不同的立場，而如果我們要避免別人產生認知失調，就要從對方眾多的立場中，找到有可能導致他們改變的那個。

07 | 溝通表達原則

如何找到可能帶來改變的立場



很多人可能會從對方的職業、經驗、年齡，或是用一些普世價值開始猜起。但風險在於，一但猜錯，之後可能又會造成對方認知失調，反而錯失一次可以好好溝通的機會。

我們希望利用認知失調的概念，讓他們自己願意改變。所以，最有效率的做法，其實就是「直接問對方」。

我們認為可以分成三個步驟：

STEP 1 了解對議題的基本看法

像是為什麼支持、反對，或者覺得好處是什麼等。

如，問對方為什麼支持核能？可能會說因為電費便宜，碳排放少，或認為核電還算安全，從中了解它對議題的基本看法。此外，也需要知道在議題之外的其他立場，獲得更多的切入點。那要怎麼更進一步詢問對方議題之外的立場呢？



07 | 溝通表達原則

STEP 2 了解價值排序

像是詢問對方「電費便宜」、「碳排放少」，以及「安全性」這三者的
重要程度排序是什麼？也可以嘗試假設一些情境，幫助排序。

如，「數據顯示，風力比核能『更安全』，那還是會選擇支持核能嗎？
還是也會考慮風力發電？」如果對方還是會選擇核能，那就可以推測，
安全性不是他認為最重要的事情。

STEP 3 了解排序原因

如，對方排序後，覺得碳排放少最重要。就可以追問為什麼這個是優先
考量？對方可能會說，因為碳排放導致空污問題很嚴重，影響到他的生
活。到這裡，就可以知道，生活品質是他非常重視的。

之後，就能用生活品質作為切入點，來討論使用不同能源，對生活品質
的影響，像是使用綠能的國家，他們的空氣與生活品質，有什麼正向影
響等。

因為生活品質這個切入點，是他本來就比較在意的，而且討論主軸是
「能源對生活品質的影響」，而不是「你不應該支持核能」。所以，對
方就不會覺得自己受到挑戰、否定，也更有機會，讓他理解跟思考核能
之外的選項，進而改變原本的態度。



- 1 比起直接討論，先進行「詢問對方」的步驟，可以幫助你用對等的態度，去接觸跟理解不同立場的人。
- 2 把焦點放在對「人」的好奇，像是他的價值觀、立場形成的背景等，就有機會得到更多的溝通元素。

08 | 建立表達架構

為什麼要認識表達架構？

就算邏輯縝密、態度也很好，還是經常因為一句話讓人聽了不開心、不認同，導致對話無法順利進行。因此，雖然邏輯、態度都是很重要的表達能力，卻不一定每次都能帶來理想的結果。所以，接著，就讓我們認識，如何讓對話更順利的方式吧！

表達架構的原則

首先，溝通過程大致是以切入點為始。

而當認知失調出現，有可能就導致溝通結束、失敗。

因此，最重要的一點，是把會讓人認知失調的東西，放到整個溝通過程的最後；在這之前，則要盡可能避開。

進一步來說，你可以決定什麼時候，要讓對方好好的聽你講話、跟你討論，以及什麼時候，讓認知失調出現，結束對談。



具有這樣的思維，規劃出表達架構，也會讓你在溝通時，擁有更高的主導權。

08 | 建立表達架構

如何實現表達架構？

一、創造好的溝通情境

情境，指的是「想溝通的情緒」加上「適合溝通的環境」。

具體可分為兩步驟：

1 確認溝通意願

EX 問對方現在有沒有空聽你講某件事，要不要聊對某個議題的看法等等。

2 要制定溝通規則

EX 怎麼輪流發言，不能打斷或反駁等等。



建立規則，讓雙方有機會把話完整表達，並且也能好好傾聽，讓人感受到溝通時的尊重。

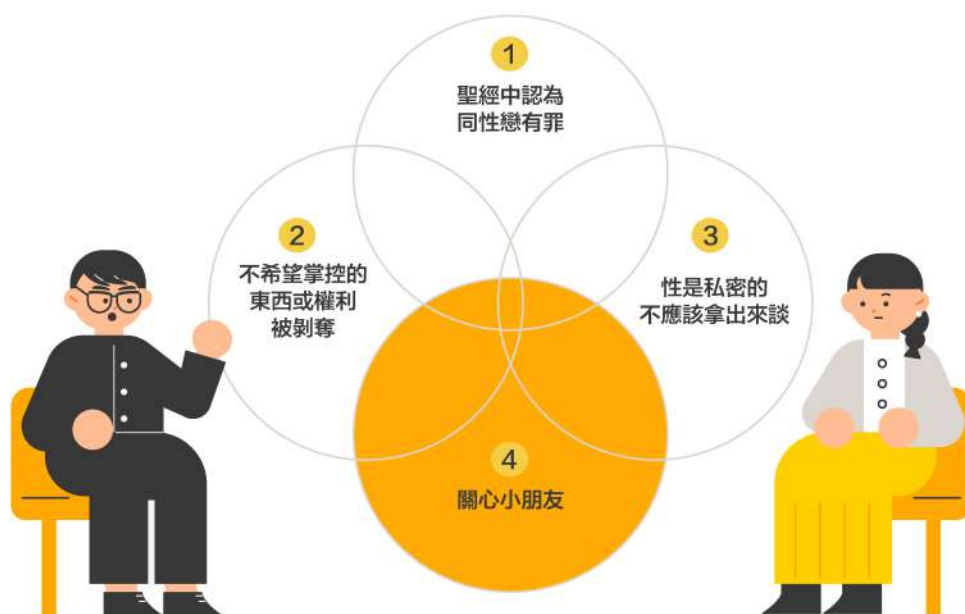
08 | 建立表達架構

安排內容的次序

方式：先感性，後理性（客觀數據、理論或研究等）

舉例 以「與反對同婚者，溝通『同志領養小孩』」議題為例

解析 首先已抓出他的立場，基於這三個立場，他認為絕對不能接受同性戀的存在；但也發現，有另外一個立場是「關心小朋友」。



● 感性

從「關心小朋友」角度，以感性故事切入。如「我有一對同性朋友非常喜歡小孩，他們收入非常穩定，情緒管理也很成熟。每個週末去跟待領養的小孩相處時，小朋友看到他們，都要他們抱。但是，受到法規的限制，他們到現在還是不能收養孩子。這些小孩從小就沒有父母的關愛，也沒有體會過家庭的溫暖，遇到願意疼他們的人，卻不能在他們的關懷下成長，真的很可惜。我的朋友他們這麼喜歡小孩，卻不能領養，這幾年心都一直懸著，每次談到這件事都非常沮喪。」



用個案故事，較不須擔心有爭議。而因為這位反對同婚的人，也喜歡小朋友，較能感受到那種痛苦，理解這對同性朋友的感受。

接續下一頁

08 | 建立表達架構

- 理性

接著往下提出：「有研究說，同志扶養的小孩，跟異性家庭的孩子，在成長結果上並沒有什麼不同」等等。如果先被感性溝通過，他可能會理解「喜歡小孩，但不能領養的痛苦」。雖然他還不一定認同「同志領養小孩」，但比較有可能，願意了解與溝通。



更進一步的內容，像是是否支持同性領養等，之後再找機會談，避免認知落差繼續擴大。

注意事項

- 在溝通過程中，若發現雙方有人出現認知失調，就應該自己主動結束這次的對話。不要想跟認知失調抗衡。
比如說，再反駁對方試看看，或是糾正對方理解錯誤等。因為一旦做了這些事，反而會造更強烈的認知失調，進而影響到溝通體驗，也會破壞原本建立好的溝通情境。
- 能讓溝通成功的，絕對不是誰的立場對、誰的錯，也不是誰的講話技巧比較好，而是這個溝通情境，能不能被保護好，才能讓溝通有效進行。
- 維持好的溝通體驗，下次也才會想再繼續對話，長期下來，想法才會有交流跟產生影響。

09 | 課程結語

課程到最後，也許，大家會擔心自己，沒辦法說得夠好，或是，你想溝通的那個對象，好像沒辦法那麼順利的交流；甚至，可能也有人，早就在一次次的碰壁下，被磨掉很多信心。

為了解決這些問題，了解「如何合理的設定溝通目標」是很重要的。通常，溝通的最終目的，是希望對方改變舊想法，接受新的觀點。但每個人的認知與立場，都是經過幾十年的累積；不太可能靠一次聊天，一支影片，或一篇文章就改變。

更實際的作法，是把一個大溝通目標，拆解成許多階段性的小目標，漸進式地達成。

如，假設最終想達成的目標，「讓反對同婚的爸媽，轉而支持你」，就可以拆分為：

- 1 先了解爸媽反對的原因
- 2 釐清雙方資訊的落差
- 3 讓他們了解你的想法
- 4 讓他們思考支持的可能性等等

這麼一來，雖然看似每次溝通完，都沒有產生什麼驚人變化；但其實，每次的對話中，我們都蒐集到更多與對方有關的資料，從中可以更了解他們的立場跟在意的東西。那這些資訊，就可以再補充到我們的觀點中，讓下一次的出擊，有更高的成功機會。

透過這樣一次又一次的溝通，讓雙方的想法有不同的刺激，才是能合理達成目標的策略。

記得，每次都有信心再去溝通的人，就會是能夠創造改變的人。
就算過去曾經碰壁，也千萬不要灰心喔！

